



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

CAF

Question écrite n° 113380

Texte de la question

Mme Élisabeth Guigou attire l'attention de Mme la ministre des solidarités et de la cohésion sociale sur l'état précaire de l'accueil à la CAF dans le département de la Seine-Saint-Denis. Depuis deux ans, plusieurs centres d'accueil des caisses d'allocations familiales sont partiellement ou totalement fermés, alors qu'un habitant sur deux bénéficie de prestations. Le Gouvernement avait annoncé un redéploiement des moyens de certains centres d'accueil. Elle s'interroge donc sur la suite des mesures annoncées et lui demande quelles démarches le Gouvernement compte prendre pour assurer la continuité et la qualité de l'accueil à la CAF dans les villes du département de la Seine-Saint-Denis.

Texte de la réponse

Plusieurs travaux immobiliers importants doivent être lancés sur la période 2009-2012 pour rénover ou créer de nouvelles antennes, contribuant à l'amélioration de l'accueil physique. Deux antennes doivent ainsi être créées à Saint-Denis et à Aulnay. 28 Meuros sont débloqués pour la réalisation de ces deux projets. Le dernier projet sur la commune de Saint-Denis est particulièrement important puisqu'il doit permettre de contribuer à désengorger le site d'accueil de la tour Pleyel, où le temps d'attente peut être élevé pour les usagers. La Caisse nationale des allocations familiales est pleinement consciente des difficultés qui peuvent survenir en termes d'accueil physique sur certains sites ainsi que de la charge de travail particulière qui peut exister dans certaines caisses d'allocations familiales (CAF), notamment la CAF de la Seine-Saint-Denis plus touchée que d'autres par l'augmentation du nombre de bénéficiaires de minima sociaux. Par ailleurs, la CAF a pu bénéficier de 91 postes au titre de la mise en place du revenu de solidarité active (RSA). Toutefois, elle doit en restituer, à partir de mi-2010 et jusqu'à fin 2012, 29 postes. Le solde net des effectifs fin 2012, par rapport à fin 2008, sera augmenté de 62 postes supplémentaires. Ceci confirme la volonté de la Caisse nationale d'allocations familiales (CNAF) d'allouer des moyens conséquents pour permettre à la CAF de la Seine-Saint-Denis d'assurer pleinement ses missions. Des travaux sont également en cours afin de faire prendre en charge une partie des appels téléphoniques de la CAF de la Seine-Saint-Denis par une CAF de petite taille faisant face à une moindre demande des usagers. Cette solution concrète montre que la situation spécifique de certaines caisses franciliennes est bien identifiée par la caisse nationale. Elle doit permettre à la CAF de Seine-Saint-Denis d'atteindre ses objectifs de qualité de service à destination des allocataires et notamment de réduire le temps d'attente au guichet, qui peut être sur certains sites comme Pleyel supérieur à l'engagement national d'accueil des usagers en moins de 20 minutes dans 90 % des cas. Le Gouvernement est ainsi pleinement engagé dans une démarche de maintien, voire d'amélioration, du service public rendu aux usagers avec notamment celui fourni par les caisses d'allocations familiales, tout en veillant à la réalisation de nécessaires efforts d'efficience.

Données clés

Auteur : [Mme Élisabeth Guigou](#)

Circonscription : Seine-Saint-Denis (9^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 113380

Rubrique : Prestations familiales

Ministère interrogé : Solidarités et cohésion sociale

Ministère attributaire : Solidarités et cohésion sociale

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 5 juillet 2011, page 7064

Réponse publiée le : 4 octobre 2011, page 10641